

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
TRIBUNAL DE APELACIONES  
PANEL ESPECIAL

COMISIONADO DE  
SEGUROS DE PUERTO  
RICO

Recurrente

v.

RISK CONSULTING  
GROUP, LLC.

Recurrida

KLRA202100318

*Revisión  
Administrativa*  
procedente de la  
Oficina del  
Comisionado de  
Seguros de Puerto  
Rico

Caso Núm.  
CM-2018-0131  
CM-I-2018-11-123

Sobre  
Violación al Artículo  
9.300(1)(a) y 27.180  
del Código de Seguros  
de Puerto Rico, 26  
LPRA secs. 951q (1)(a)  
y 2720

Panel integrado por su presidenta, la Jueza Ortiz Flores, el Juez Ronda Del Toro y la Jueza Rivera Pérez<sup>1</sup>.

Rivera Pérez, Jueza Ponente

**SENTENCIA**

En San Juan, Puerto Rico, a 28 de abril de 2022.

Comparece Risk Consulting Group, LLC (en adelante Risk Consulting Group, Ex-Ajustador o parte recurrente), mediante el presente recurso de revisión administrativa en el cual solicita la revisión de la *Resolución en Reconsideración* de 17 de mayo de 2021, notificada el 18 de mayo de 2021. En dicho dictamen, la Oficina del Comisionado de Seguros (en adelante OCS o parte recurrida), dispuso que la parte recurrente había incurrido en violación al Artículo 9.300(1)(a) del Código de Seguros de Puerto Rico<sup>2</sup>, y declaró no ha lugar la solicitud de reconsideración.

<sup>1</sup> Conforme a la Orden Administrativa OATA-2022-062 emitida el 15 de marzo de 2022 la cual designa a la Jueza Camille Rivera Pérez en sustitución del Juez Misael Ramos Torres por haberse acogido a los beneficios del retiro.

<sup>2</sup> 26 LPRA sec. 951q (1)(a).

Luego de evaluar los escritos de las partes, los documentos y sus anejos, que los acompañan y el derecho aplicable, resolvemos confirmar la *Resolución en Reconsideración* recurrida. Veamos.

-I-

El 28 de septiembre de 2018, Antilles Insurance Company<sup>3</sup> (en adelante Antilles Insurance o el asegurador) sometió una orden de investigación dirigida a Risk Consulting Group, para que expusiera su posición, en el término de ocho (8) días, que vencía el 10 de octubre de 2018. A esta solicitud de investigación Antilles Insurance no respondió.

Así las cosas, el 1 de noviembre de 2018, el asegurador nuevamente presentó ante la OCS una segunda solicitud de investigación contra Risk Consulting Group, alegando irregularidades en el manejo de varias reclamaciones de seguro de los siguientes asegurados: el Sr. José Rodríguez, el Sr. Miguel Hernández Negrón, el Sr. Oscar Montañez, el Sr. Ángel Cotto, el Sr. Alexander Medina y la Sra. Zilkia Rodríguez.

El 9 de noviembre de 2018, la OCS emitió la orden por incumplimiento CM2018-115 contra el Ex-Ajustador debido a que este había obstaculizado la investigación que se pretendía realizar, razón por la cual se le impuso una multa administrativa de \$5,000.00, al incurrir en violación del Artículo 21.30 del Código de Seguros de Puerto Rico<sup>4</sup>, y se le exigió la presentación de una respuesta ante la OCS.

El 20 de noviembre de 2018, la OCS comenzó la investigación de la segunda solicitud de investigación presentada por Antilles Insurance, y emitió una orden dirigida a Risk Consulting Group, para que expusiera su posición sobre las referidas solicitudes de

---

<sup>3</sup> Es un asegurador debidamente autorizado por la OCS para tramitar negocios de seguros en esta jurisdicción.

<sup>4</sup> 26 LPRA sec. 245.

investigación, en el término de ocho (8) días, a vencer el 28 de noviembre de 2018.

El 26 de noviembre de 2018, la OCS recibió respuesta del ajustador Risk Consulting Group para la primera solicitud de investigación; sin embargo no respondió a la segunda orden de investigación.

El 19 de diciembre de 2018, la OCS evaluó cada uno de los casos y determinó mediante orden lo siguiente<sup>5</sup>:

[...]

**I. Liz M. Candelario**

[...]

POR CUANTO, el someter informe de ajustes en exceso de los límites de la póliza, no solamente crea expectativas falsas en los reclamantes de recibir pagos mayores, sino que retrasa todo el proceso de ajuste y resolución de una reclamación, causándole perjuicio indebido a los propios asegurados.

POR CUANTO, la valoración de las pérdidas de la reclamación de la Sra. Liz M. Candelario que realizó el Ajustador no está en consonancia con las disposiciones de la póliza de seguros, por lo que el Ajustador infringió el Artículo 9.300 del Código de Seguros de Puerto Rico, supra.

POR CUANTO, la valoración del Ajustador se realizó por costo de reemplazo y no por el valor actual en el mercado, en contravención a las disposiciones de la póliza.

POR CUANTO, además, en el informe de ajuste del Ajustador se sometió información incorrecta o falsa al Asegurador, ya que dicho informe solicitó la remoción y reemplazo del mostrador de la cocina de la Sra. Liz M. Candelario, por granito o mármol de alta calidad, cuando en las fotografías que acompañaron el informe, se pudo apreciar que el mismo estaba laminado en formica.

[...]

POR CUANTO, el Ajustador, al preparar el informe de ajuste con información incorrecta o falsa, para ser sometido al Asegurador, incurrió en violación al Artículo 27.180 del Código de Seguros de Puerto Rico, supra.<sup>6</sup>

**II. Miguel Hernández**

[...]

POR CUANTO, el someter informe de ajustes en exceso de los límites de la póliza, no solamente crea expectativas falsas en los reclamantes de recibir pagos mayores, sino que retrasa todo el proceso de ajuste y

<sup>5</sup> Apéndice I Recurso de Revisión, a las páginas de la 1-14.

<sup>6</sup> 26 LPRA sec. 2720.

resolución de una reclamación, causándole perjuicio indebido a los propios asegurados.

POR CUANTO, la valoración del Ajustador se realizó por costo de reemplazo y no por el valor actual en el mercado, en contravención a las disposiciones de la póliza.

POR CUANTO, la valoración de las pérdidas de la reclamación del Sr. Miguel Hernández que realizó el ajustador no está en consonancia con las disposiciones de la póliza de seguros, por lo que el Ajustador infringió el Artículo 9.300 del Código de Seguros de Puerto Rico, supra.

[...]

### **III. José Rodríguez**

[...]

POR CUANTO, el someter informe de ajustes en exceso de los límites de la póliza, no solamente crea expectativas falsas en los reclamantes de recibir pagos mayores, sino que retrasa todo el proceso de ajuste y resolución de una reclamación, causándole perjuicio indebido a los propios asegurados.

POR CUANTO, la valoración del Ajustador se realizó por costo de reemplazo y no por el valor actual en el mercado, en contravención a las disposiciones de la póliza.

POR CUANTO, la valoración de las pérdidas de la reclamación del Sr. José Rodríguez que realizó el ajustador no está en consonancia con las disposiciones de la póliza de seguros, por lo que el Ajustador infringió el Artículo 9.300 del Código de Seguros de Puerto Rico, supra.

[...]

### **IV. Oscar Montañez**

[...]

POR CUANTO, el someter informe de ajustes en exceso de los límites de la póliza, no solamente crea expectativas falsas en los reclamantes de recibir pagos mayores, sino que retrasa todo el proceso de ajuste y resolución de una reclamación, causándole perjuicio indebido a los propios asegurados.

POR CUANTO, la valoración del Ajustador se realizó por costo de reemplazo y no por el valor actual en el mercado, en contravención a las disposiciones de la póliza.

POR CUANTO, la valoración de las pérdidas de la reclamación del Sr. Oscar Montañez que realizó el Ajustador no están en consonancia con las disposiciones de la póliza de seguro, por lo que el Ajustador infringió el Artículo 9.300 del Código de Seguros de Puerto Rico, supra.

[...]

### **V. Ángel Cotto**

[...]

POR CUANTO, el someter informe de ajustes en exceso de los límites de la póliza, no solamente crea

expectativas falsas en los reclamantes de recibir pagos mayores, sino que retrasa todo el proceso de ajuste y resolución de una reclamación, causándole perjuicio indebido a los propios asegurados.

POR CUANTO, la valoración del Ajustador se realizó por costo de reemplazo y no por el valor actual en el mercado, en contravención a las disposiciones de la póliza.

POR CUANTO, la valoración de las pérdidas de la reclamación del Sr. Ángel Cotto que realizó el Ajustador no están en consonancia con las disposiciones de la póliza de seguro, por lo que el Ajustador infringió el Artículo 9.300 del Código de Seguros de Puerto Rico, supra.

[...]

#### **VI. Alexander Medina**

[...]

POR CUANTO, el someter informe de ajustes en exceso de los límites de la póliza, no solamente crea expectativas falsas en los reclamantes de recibir pagos mayores, sino que retrasa todo el proceso de ajuste y resolución de una reclamación, causándole perjuicio indebido a los propios asegurados.

POR CUANTO, la valoración del Ajustador se realizó por costo de reemplazo y no por el valor actual en el mercado, en contravención a las disposiciones de la póliza.

POR CUANTO, la valoración de las pérdidas de la reclamación del Sr. Alexander Medina que realizó el Ajustador no están en consonancia con las disposiciones de la póliza de seguro, por lo que el Ajustador infringió el Artículo 9.300 del Código de Seguros de Puerto Rico, supra.

[...]

#### **VII. Zilkia Rodríguez**

[...]

POR CUANTO, el someter informe de ajustes en exceso de los límites de la póliza, no solamente crea expectativas falsas en los reclamantes de recibir pagos mayores, sino que retrasa todo el proceso de ajuste y resolución de una reclamación, causándole perjuicio indebido a los propios asegurados.

POR CUANTO, la valoración del Ajustador se realizó por costo de reemplazo y no por el valor actual en el mercado, en contravención a las disposiciones de la póliza.

POR CUANTO, la valoración de las pérdidas de la reclamación de la Sr. Zilkia Rodríguez que realizó el Ajustador no están en consonancia con las disposiciones de la póliza de seguro, por lo que el Ajustador infringió el Artículo 9.300 del Código de Seguros de Puerto Rico, supra.

[...]

Por tanto, yo, Javier Rivera Ríos, Comisionado de Seguros de Puerto Rico, conforme a los poderes y

facultades que me confiere el Código de Seguros de Puerto Rico determino lo siguiente:

1. **ORDENO** al Ajustador que CESE y DESISTA de llevar a cabo las prácticas antes descritas.
2. **ADVIERTO** al Ajustador que cualquier futura violación a los Artículos del Código de Seguros de Puerto Rico antes mencionados podrá [dar] lugar a la imposición de severas medidas administrativas que podrían incluir la revocación de su licencia de seguros.
3. **IMPONGO** al Ajustador una multa Administrativa de \$45,000.00 por su reiterada violación al Artículo 9.300 y al Artículo 27.230 del Código de Seguros de Puerto Rico, supra. Dicha multa deberá ser satisfecha por el Ajustador en el término de veinte (20) días, contados a partir de la notificación de la presente Orden. Transcurrido dicho término, la cuantía de la multa impuesta que no haya sido satisfecha comenzará a devengar intereses legales hasta que sea pagada en su totalidad. Se computarán los intereses al tipo que para sentencias judiciales de naturaleza civil fije por reglamento la Junta Financiera, según el mismo sea certificado por el Comisionado de Instituciones Financieras de Puerto Rico, y que est[é] en vigor al momento de dictarse esta Orden.

De no estar de acuerdo el Ajustador con las acciones aquí tomadas, se le ADVIERTE de su derecho a solicitar vista sobre los pormenores de esta Orden dentro del término de veinte (20) días, contados a partir de la fecha de la notificación de la misma. Conforme al Artículo 2.190(2) del Código de Seguros de Puerto Rico, 26 LPRA sec. 251(2) toda solicitud de vista deberá ser por escrito y deberá contener los fundamentos en que se basa tal solicitud.

Se advierte también al Ajustador de su derecho a comparecer a la vista asistido de abogado y traer consigo y someter toda la evidencia que considere necesaria para sostener sus alegaciones.

El 9 de enero de 2019, Risk Consulting Group inconforme con la orden y la multa presentó en la OCS moción intitulada *Solicitud de Vista* al amparo del Artículo 2.190(2) del Código de Seguros de Puerto Rico,<sup>7</sup> convirtiéndose la orden en un pliego de imputaciones y dando inicio al proceso administrativo de adjudicación. En la misma argumentó que la orden dictada por OCS no cumplía con las exigencias del debido proceso de ley; que solo en dos (2) de los siete (7) casos se notificaron ordenes de investigación en las cuales se le ordenó a la ajustadora someter su posición sobre dichas órdenes; que a estas órdenes lo único que se anejo fue una comunicación de correo electrónico en la cual Antilles Insurance solicitó que se

---

<sup>7</sup> 26 LPRA Sec. 251

investigara al Ex-Ajustador por proveer información falsa y/o actos fraudulentos; que en una de las investigaciones no se le incluyó la querrela; que la OCS nunca escuchó su posición, ni la de sus peritos, y solicitó la celebración de una vista y que se dejara sin efecto la multa administrativa impuesta.<sup>8</sup>

Así las cosas, la OCS señaló vista administrativa para el 21 de marzo de 2019, a las 2:00 p.m.<sup>9</sup> Luego de varios trámites procesales, la vista pautada fue transferida para el 23 de julio de 2019. En dicha vista, las partes informaron que habían acordado someter el presente caso mediante evidencia documental estipulada y la presentación de memorandos, sin la necesidad de una vista evidenciaria. El 15 de octubre de 2019, la OCS presentó *Memorando de la Oficina del Comisionado de Seguros*<sup>10</sup>, en el cual se hace referencia que el 11 de octubre de 2021 las partes presentaron moción conjunta con evidencia documental estipulada. El 18 de octubre de 2019, Risk Consulting Group presentó *Memorando a la Honorable Examinadora de la Oficina del Comisionado de Seguros*.<sup>11</sup> El 28 de octubre de 2019, la OCS presentó *Breve Réplica de la OCS al Memorando de RCG*.<sup>12</sup>

Finalmente, el 17 de febrero de 2021, notificada al día siguiente, la OCS dictó Resolución sobre la controversia trabada.<sup>13</sup> Mediante dicha Resolución se confirmó la Orden de cese y desista y le impuso a Risk Consulting Group una multa administrativa de \$22,500.00 por violación al Artículo 9.300(1)(a) del Código de Seguros de Puerto Rico, supra.

El 10 de marzo de 2021, Risk Consulting Group inconforme con dicha determinación presentó *Solicitud de Reconsideración*.<sup>14</sup> La

---

<sup>8</sup> Apéndice II Recurso de Revisión, a las páginas de las 15-17.

<sup>9</sup> Apéndice III Recurso de Revisión, a las páginas 18-20.

<sup>10</sup> Apéndice IV Recurso de Revisión, a las páginas 21-34.

<sup>11</sup> Apéndice V Recurso de Revisión, a las páginas 35-41.

<sup>12</sup> Apéndice VI Recurso de Revisión, a las páginas 42-44.

<sup>13</sup> Apéndice VII Recurso de Revisión, a las páginas 45-71.

<sup>14</sup> Apéndice VIII Recurso de Revisión, a las páginas 72-75.

Oficial Examinadora, Arellys E. Nieves Pérez, el 15 de marzo de 2021, emitió una *Resolución Interlocutoria Post Resolución* mediante la cual acogió la moción en solicitud de reconsideración para estudio y le concedió veinte (20) días a la OCS para exponer su posición.<sup>15</sup> El 7 de abril de 2021, la OCS presentó su *Oposición de la Oficina del Comisionado de Seguros a Solicitud de Reconsideración Presentada por Risk Consulting Group, LLC*.<sup>16</sup>

El 17 de mayo de 2021, notificada el 18 de mayo de 2021, la OCS emitió *Resolución en Reconsideración*.<sup>17</sup> Mediante dicho dictamen se dispuso lo siguiente:

[...]

Examinada la Solicitud de Reconsideración presentada por el Ex-Ajustador y la oposición de la OCS, y evaluado nuevamente el expediente administrativo en su totalidad, se resuelve que los planteamientos presentados por el Ex-Ajustador carecen de mérito y fueron evaluados y tomados en consideración al momento de emitirse la Resolución, razón por la cual no mueven a variar el dictamen. Veamos.

Conforme se resolvió en la Resolución, y según surge del expediente administrativo, la OCS investigó, luego de lo cual emitió la Orden, que a tenor con el Artículo 9 de la Regla I-A del reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico, constituyó el informe de la investigación y querrela, notificándole al Ex-Ajustador los hechos constitutivos de las violaciones, los cargos en su contra y las disposiciones legales por las cuales se le imputaban las violaciones, apercibiéndole sobre su derecho a solicitar una vista administrativa, que fue peticionada, dando inicio al proceso de adjudicación. Señalada la vista administrativa solicitada por el Ex-Ajustador, las partes optaron por prescindir de su celebración, sometiendo prueba documental estipulada, memorandos de derechos y réplica por la OCS; y, evaluado el expediente administrativo en su totalidad, se emitió la Resolución. Todo en cumplimiento con el debido proceso de ley.

De otra parte surge de la prueba documental estipulada que, a pesar de que las pólizas de viviendas relacionadas al caso disponían expresamente que aplicaban las cubiertas para las cuales se indica un límite de responsabilidad y que las pérdidas de propiedad cubiertas serían ajustadas a su valor real al momento de ocurrir la pérdida, pero sin exceder la cantidad requerida para reparar o reemplazar la propiedad dañada, el Ex -Ajustador sometió informes de

<sup>15</sup> Apéndice IX Recurso de Revisión, a las páginas 76-77.

<sup>16</sup> Apéndice X Recurso de Revisión, a las páginas 78-81.

<sup>17</sup> Apéndice XI Recurso de Revisión, a las páginas 82-87.



ajustes en exceso de los límites de las pólizas. Ello, crea expectativas falsas en reclamantes de recibir pagos mayores y retrasa el proceso de ajuste y resolución de las reclamaciones, causando perjuicio indebido a los asegurados. Además, el Ex-Ajustador hizo las valoraciones de pérdida por costo de reemplazo, en lugar del valor real en el mercado al momento de las pérdidas, en contravención las disposiciones claras y expresas de la póliza.

En mérito de lo antes expuesto, quedó evidenciado que el Ex -Ajustador incurrió en violación al Artículo 9.300 (1)(a) del Código de Seguros de Puerto Rico, supra, por lo que declaro No Ha Lugar la Solicitud de Reconsideración.

[...]

Inconforme la parte recurrente, Risk Consulting Group, acude ante nos mediante recurso de revisión judicial, el cual formuló los siguientes señalamientos de errores:

Erró la Oficina de Comisionado de Seguros en declarar no ha lugar la solicitud de Reconsideración a orden presentada por el querellado-recurrente teniendo el efecto el efecto de pre-adjudicar el caso en sus méritos en la etapa investigativa en violación al debido proceso de ley.

Erró la Oficina de Comisionado de Seguros en determinar que el querellado-recurrente violó el Artículo 9.3000(1)(A) del Código de Seguros de Puerto Rico por constituir una determinación arbitraria que no se fundamenta en el contenido del expediente administrativo y por tanto es contraria a derecho.

El 12 de agosto de 2021, la OCS presentó su alegato en oposición al recurso de revisión judicial ante nuestra consideración. Así, habiendo comparecido las partes, estamos en posición de resolver.

## **-II-**

### **A**

Por su alto interés público, el negocio de seguros es ampliamente reglamentado por el Estado. *Echandi Otero v. Stewart Title*, 174 DPR 355, 369 (2008). Debido a su complejidad el Estado decidió reglamentar rigurosamente la industria de seguros mediante la adopción del Código de Seguros de Puerto Rico. 26 L.P.R.A. sec. 101 y ss.; *Assoc. Ins. Agencies, Inc. v. Com. Seg. P.R.*, 144 D.P.R. 425, 441 (1997). Además, mediante dicho estatuto se creó el cargo

del Comisionado de Seguros para que hiciera cumplir sus disposiciones y fiscalizara esa industria. Entre los poderes y facultades de la Oficina del Comisionado de Seguros se encuentran algunas particularmente pertinentes a la controversia que nos ocupa. Específicamente nos referimos a los contenidos en el Artículo 2.030 en los incisos 10, 11, 12, 14 y 17 del Código de Seguros, los cuales disponen lo siguiente:

[...]

(10) **El Comisionado dictará y notificará las órdenes que estime necesarias y adecuadas para hacer cumplir las disposiciones de este Código y de cualquier otra ley o reglamento administrado por este. La orden expresará sus fundamentos y las disposiciones legales de acuerdo con las cuales se dicta la orden o se intenta tomar acción. La orden indicará, además, la fecha en la cual la misma surtirá efecto.**

(11) El Comisionado podrá dictar reglas y reglamentos para hacer efectiva cualquier disposición de este Código y para reglamentar sus propios procedimientos, siguiendo el procedimiento establecido para ello en las secs. 2101 et seq. del Título 3, conocidas como “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme”.

(12) **El Comisionado podrá llevar a cabo las investigaciones y exámenes que considere necesari[o]s para asegurar el cumplimiento de las disposiciones del Código, su Reglamento y las órdenes que ha emitido, y para obtener toda la información útil a la administración de estas. Para ello utilizará aquellos mecanismos que estime necesarios. La investigación o examen podrá extenderse a cualquier persona o entidad que tenga o haya tenido negocios de seguros y a aquellas entidades comerciales o empresas que tengan relación comercial con éstas. El alcance de la investigación o examen podrá extenderse fuera de la jurisdicción de Puerto Rico.**

[...]

(14) El Comisionado tendrá el poder de adjudicar controversias sobre violaciones al Código o su reglamento, cumpliendo para ello con el procedimiento dispuesto en la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.

[...]

(17) **El Comisionado tendrá la facultad de imponer sanciones y penalidades administrativas por violaciones a este Código y cualquier remedio pertinente autorizado en el Código. 26 L.P.R.A. sec. 235. (Énfasis nuestro).**

En lo concerniente a la autoridad de la OCS para dictar órdenes y notificaciones, el Artículo 2.100 del Código de Seguros de Puerto Rico, 26 LPRÁ sec. 242, estatuye tal poder y dispone lo siguiente:

(1) El Comisionado, en el ejercicio de los poderes y facultades que se le delegan en este Código, **podrá dictar las ordenes que entienda correspondientes. La orden así dictada contendrá:**

- a. La identificación de la persona a quien va dirigida.**
- b. Los hechos constitutivos de la violación que se le imputa, de ser ese el caso, con indicación de las disposiciones del Código, leyes o reglamentos al amparo de las cuales se toma acción.**
- c. El propósito y los fundamentos en que se basa.**
- d. La fecha en que dicha orden surtirá efecto.**

(2) La orden podrá contener una propuesta de multa o sanción, de ser aplicable.

(3) La orden se dictará por escrito y estará firmada por el Comisionado, o el funcionario en quien éste le delegue tal función, en virtud de su autoridad.

(4) La orden será notificada a la parte afectada mediante entrega personal o por correo. En aquellos casos en que sea conveniente, el Comisionado podrá adelantar la notificación de la orden utilizando para ello, como mecanismo adicional a los antes dispuestos, el correo electrónico o el facsímil. (Énfasis nuestro).

Según dispuesto en la Sección 3.1 de la Ley Núm. 38-2017, según enmendada, conocida como "*Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*", 3 LPRÁ sec. 9641 (LPAU), se establece que en los procedimientos adjudicativos formales ante las agencias se salvaguardarán los siguientes derechos:

[...]

- (A) Derecho a notificación oportuna de los cargos o querellas o reclamos en contra de una parte.
- (B) Derecho a presentar evidencia.
- (C) Derecho a una adjudicación imparcial.
- (D) Derecho a que la decisión sea basada en el expediente.

[...]

La Sección 3.4 de la Ley Núm. 38-2017, 3 LPRÁ sec. 9644, ha establecido respecto a la información requerida en las querellas presentadas ante los organismos administrativos cuando las

querellas son originadas por la agencia que su contenido debe ser: (a) nombre y dirección postal del querellado; (b) los hechos constitutivos de la infracción y (c) las disposiciones legales o reglamentarias por las cuales se le imputa la violación. Además, podrá contener una propuesta de multa o sanción a la cual el querellado podrá allanarse informar su cumplimiento o pago, según sea el caso. *Id.*

Por otra parte, el Artículo 2.120 del Código de Seguros de Puerto Rico, 26 LPRA sec. 244, dispone sobre las investigaciones que el Comisionado de Seguros podrá, con el fin de determinar si se cumple con el Código de Seguros de Puerto Rico, investigar o examinar las cuentas, archivos, documentos, negocios y operaciones relacionadas con el negocio de seguros de toda persona que disfrute de una autorización, licencia o permiso debidamente expedido por la OCS para realizar negocios de seguro.

De forma complementaria para el proceso investigativo de la OCS se aprobó la *Regla I-A Procedimientos de Investigación, Reglamento Núm. 5266 de la OCS, de 3 de julio de 1995, enmendado por el Reglamento Núm. 8077 de 26 de septiembre de 2012.* En el Artículo 3 de la *Regla I-A Procedimientos de Investigación, supra*, a la pág.2, se dispone sobre los tipos de investigación que en el ejercicio de sus deberes ministeriales el Comisionado realizará las investigaciones rutinarias y ordinarias que requiere el Código de Seguros de Puerto Rico y a su discreción aquellas otras investigaciones que por iniciativa propia o a solicitud de parte, considere necesarias.

Respecto al alcance de las investigaciones de la OCS el Artículo 4 de la *Regla I-A Procedimientos de Investigación, supra*, establece que el Comisionado podrá llevar a cabo las investigaciones e inspecciones convenientes para asegurar el cumplimiento se las distintas disposiciones del Código de Seguros de Puerto Rico y su

reglamento, sobre las órdenes y resoluciones que se hayan emitido y sobre cualquier otro asunto que guarde relación con la materia de seguros. Además, llevará a cabo las investigaciones necesarias para obtener toda la información útil a la administración de las disposiciones legales y reglamentaria que le corresponde poner en vigor, y toda aquella información pertinente al objeto de la investigación. Id.

Por último, sobre los informes de investigación el Artículo 9 de la *Regla I-A Procedimientos de Investigación*, *supra*, establece lo siguiente:

El Comisionado hará un informe por escrito de toda investigación realizada. Cualquier documento que contenga los resultados de la investigación, se considerará el informe de investigación, ya sea una carta, una orden o cualquier otro. **Dicho informe incluirá el derecho que tiene la persona investigada de contestar u objetar el mismo, y persona investigada de contestar u objetar el mismo, y especificará los términos de tiempo correspondientes.**

[...]

#### **B**

La figura del ajustador está definida en el Artículo 9.050 del Código de Seguros de Puerto Rico, 26 LPRA sec. 949f, como que es la persona que, por compensación como empleado, contratista independiente o como empleado de un contratista independiente, por horarios, comisión o sueldo, investiga y negocia el ajuste de reclamaciones que surjan de contratos de seguros exclusivamente a nombre del asegurador o del asegurado.

El Artículo 9.300(1)(a) del Código de Seguros de Puerto Rico, 26 LPRA sec. 951q(1)(a), establece sobre la conducta y deber de los ajustadores de seguros que:

- (1) Todo ajustador público en el desempeño de sus funciones tiene el deber de:
  - (a) Servir con objetividad y completa lealtad los intereses de su cliente solamente; así como ofrecer información, asesoramiento y servicio, dentro de su conocimiento, entendimiento y opinión de buena fe, como mejor sirva a la

reclamación, necesidades e intereses del asegurado o reclamante.

[...]

### C

La revisión judicial permite a los tribunales garantizar que las agencias administrativas actúen dentro de los márgenes de aquellas facultades que le fueron delegadas por ley. *Comisión Ciudadanos v. G.P. Real Prop.*, 173 DPR 998 (2008). Asimismo, viabiliza el poder constatar que los organismos administrativos “cumplan con los mandatos constitucionales que rigen el ejercicio de su función, especialmente con los requisitos del debido proceso de ley”, de modo que los ciudadanos tengan “un foro al cual recurrir para vindicar sus derechos y obtener un remedio frente a las actuaciones arbitrarias de las agencias”. Íd.

Por tal razón, el Art. 4.006 de la Ley Núm. 201 de 22 de agosto de 2003, según enmendada, conocida como “*Ley de la Judicatura del Estado Libre Asociado de Puerto Rico de 2003*”, 4 LPRA sec. 24y, dispone que, mediante el recurso de revisión judicial, se revisarán las decisiones, órdenes y resoluciones finales de los organismos o agencias administrativas. Ello, de acuerdo con el procedimiento instaurado en la Ley Núm. 38-2017, *supra*. Véase, además, Secciones 4.1 y 4.2 de la Ley Núm. 38-2017, *supra*, 3 LPRA secs. 9671 y 9672, donde se reitera lo anterior y, a su vez, se enfatiza el derecho que tiene la parte que se vea afectada por una orden o resolución final de una agencia administrativa y que, a su vez, haya agotado todos los remedios provistos por esta, de presentar un recurso de revisión judicial ante el Tribunal de Apelaciones.

En cuanto al alcance de la revisión judicial en las determinaciones administrativas, los dictámenes de los organismos administrativos merecen la mayor deferencia judicial. *Pérez López v. DCR*, 2022 TSPR 10; *DACO v. TRU of Puerto Rico*, 191 DPR 760

(2014). Véase, además, *The Sembler Co. v. Mun. de Carolina*, 185 DPR 800, 821, (2012); *Torres Santiago v. Depto. Justicia*, 181 DPR 969, 1002 (2011); *Vélez v. A.R.Pe.*, 167 DPR 684, 693 (2006); *San Vicent Frau v. Policía de P.R.*, 142 DPR 1 (1996). Los procesos administrativos y las determinaciones de hechos de las agencias están cobijadas por una presunción de regularidad y corrección. *Íd.*; *Henríquez v. Consejo de Educación Superior*, 120 DPR 194, 210 (1987). Su revisión se circunscribe a determinar si la actuación de la agencia es arbitraria, ilegal o irrazonable. *Pérez López v. DCR*, *supra*; *DACO v. TRU of Puerto Rico*, *supra*; *O.E.G. v. Rodríguez*, 159 DPR 98, 119 (2003). La presunción de corrección a favor de las determinaciones de hechos de los organismos y agencias administrativas únicamente puede ser derrotada cuando la parte que las impugne presente evidencia suficiente de que la determinación tomada fue incorrecta. *IFCO Recycling v. Aut. Desp. Sólidos*, 184 DPR 712, 744 (2012); *Pereira Suárez v. Jta. Dir Cond.*, 182 DPR 485, 511 (2011); *Com. Seg. v. Real Legacy Assurance*, 179 DPR 692, 717 (2010).

Las determinaciones de hechos de las decisiones de las agencias administrativas serán sostenidas por el tribunal, si se basan en evidencia sustancial que obra en el expediente administrativo considerado en su totalidad. Sección 4.6 de la Ley Núm. 38-2017, *supra*, 3 LPRA sec. 9675; *DACO v. TRU of Puerto Rico*, *supra*, págs. 765-765; *The Sembler Co. v. Mun. de Carolina*, *supra*, págs. 821-822; *Pacheco v. Estancias*, 160 DPR 409, 432 (2003). La evidencia sustancial “es aquella relevante que una mente razonada podría entender adecuada para sostener una conclusión.” *Torres Santiago v. Depto. Justicia*, *supra*, págs. 1002-1003; *Rebollo v. Yiyi Motors*, 161 DPR 69, 76-77 (2004).

El criterio que debe utilizar un tribunal al revisar las determinaciones e interpretaciones de una agencia es el de

razonabilidad. Íd. A tales efectos, las determinaciones de hecho de una agencia solamente podrán revocarse cuando resulten ser irrazonables, arbitrarias o ilegales. *Torres Santiago v. Depto. Justicia*, supra, pág. 1003; *Fuertes y otros v. A.R.P.E.*, 134 DPR 947, 953 (1993).

Por su parte, las conclusiones de derecho serán revisables en todos sus aspectos por el tribunal. Sección 4.6 de la Ley Núm. 38-2017, supra, 3 LPRA sec. 9675. No obstante, el tribunal no puede descartar libremente las conclusiones de derecho de las agencias administrativas, sustituyendo el criterio de esta por el suyo propio. *Torres Santiago v. Depto. Justicia*, supra, pág. 1003; *DACO v. TRU of Puerto Rico*, supra, pág.765. Por el contrario, el tribunal le debe dar gran peso y deferencia a las aplicaciones e interpretaciones que hagan las agencias administrativas con respecto a las leyes y reglamentos que administra. Íd.; *Asoc. Fcias. v. Caribe Specialty et al. II*, 179 DPR 923, 940 (2010); *Asoc. Vec. H. San Jorge v. U. Med. Corp.*, 150 DPR 70, 75 (2000).

La deferencia que se reconoce a las decisiones de las agencias administrativas cederá cuando no se fundamente en evidencia sustancial, cuando la agencia se equivoque en la aplicación de una ley o cuando la actuación sea arbitraria, irrazonable o ilegal. *DACO v. TRU of Puerto Rico*, supra, pág.765; *OCS v. Universal*, supra, pág. 179.

En conexión con el poder de imponer multas y sanciones, se reconoce un alto grado de discreción a las agencias. Es decir, siempre y cuando la agencia actúe dentro del marco de su conocimiento especializado y de la ley, la agencia podrá seleccionar las medidas que le ayuden a cumplir los fines de las leyes cuya administración e implantación le fue delegada. *Assoc. Ins. Agencies, Inc. v. Com. Seg. P.R.*, supra. Por tanto, la revisión judicial en estos casos se limitará a evitar que las agencias actúen en forma ilegal,



arbitraria, en exceso de lo permitido por ley o en ausencia de evidencia sustancial que justifique la medida impuesta; en otras palabras, a evitar que éstas actúen movidas por el capricho o en abuso de su discreción. *Comisionado de Seguros v. PRIA*, 168 DPR 659, 668 (2006) (Citas omitidas). Así pues, la función revisora no será para determinar si la sanción impuesta guarda proporción con la conducta, ni si la sanción es demasiado severa. Eso le corresponderá a la propia agencia, que es quien está en mejor posición para conocer los efectos de una violación a los intereses protegidos. *Íd.*

### -III-

La parte aquí recurrente, Risk Consulting Group, levanta como primer señalamiento de error que la OCS incidió al declarar no ha lugar su solicitud de reconsideración a orden, presentada teniendo el efecto el efecto de pre-adjudicar el caso en sus méritos en la etapa investigativa en violación al debido proceso de ley. En síntesis, alegó la parte recurrente que se encontraba en estado de indefensión en términos de poder presentar prueba a su favor, por cuanto, nunca fue notificado de las alegaciones específicas en su contra y/o con copia de la querrela que comenzó el curso de los procedimientos ante la OCS. No le asiste la razón. Veamos.

De la evaluación de la *Resolución* del 17 de febrero de 2021, se puede colegir que la *Orden* emitida por la OCS del 19 de diciembre de 2018, fue el resultado de la investigación sobre las actuaciones de Risk Consulting Group y constituyó el informe de investigación según lo dispuesto expresamente en el Artículo 9 de la *Regla I-A Procedimientos de Investigación, supra*. De la letra clara este articulado surge que el Comisionado hará un informe por escrito de toda investigación realizada como en efecto ocurrió en este caso mediante la Orden CM-2018-131 del 19 de diciembre de 2018. Del examen ponderado de la Orden CM-2018-131 surge el nombre y

dirección de la parte recurrente, los hechos de forma detallada que constituyen la violación de ley, los cargos imputados y las disposiciones legales en las cuales se sustentan las alegaciones. Así también, se le advirtió de su derecho a solicitar vista dentro del término de veinte (20) días, contados a partir de la notificación de esta. Además, se le advirtió de conformidad al Artículo 2.190(2) del Código de Seguros de Puerto Rico, 26 LPRA sec. 252 (2), que toda solicitud de vista debería ser por escrito y contener los fundamentos en que se sustente la solicitud.

La Orden CM-2018-131 constituyó la querrela a la que se refieren las Secciones 3.1 y 3.4 de la LPAU, dando así inicio al proceso de adjudicación ante la OCS, una vez se solicitó la celebración de la vista administrativa. En el *Aviso de Vista y Señalamiento*, emitido por la OCS se le apercibe a la parte recurrente de su derecho a estar asistido de abogado, a presentar toda la evidencia que consideren necesaria y se le ordenó reunirse a las partes para discutir todos los asuntos que estaban en controversia, así como la prueba testifical y documental a ser utilizada en la vista. El día de la vista, las partes informaron que habían acordado someter el presente caso mediante evidencia documental estipulada y la presentación de memorandos, sin la necesidad de una vista evidenciaría.

Concluimos que no es correcto lo alegado por Risk Consulting Group en su primer señalamiento de error. Por el contrario, la parte recurrente fue notificada de los hallazgos de la investigación de la OCS, solicitó vista administrativa y así se le concedió. Sin embargo, las partes decidieron prescindir de la celebración de la vista administrativa y sometieron el caso para adjudicación mediante la estipulación de prueba documental y memorandos de derechos. Ahora, Risk Consulting Group pretende impugnar el proceso y alegar violaciones al debido proceso de ley cuando tuvo amplia

oportunidad de presentar prueba para sostener sus alegaciones, rebatir los señalamientos en su contra y confrontar la prueba de la OCS todo ello en cumplimiento con el debido proceso de ley.

En el segundo señalamiento de error Risk Consulting Group alega que erró la OCS en determinar que el querellado-recurrente violó el Artículo 9.300(1)(A) del Código de Seguros de Puerto Rico, supra, por constituir una determinación arbitraria que no se fundamenta en el contenido del expediente administrativo y por tanto es contraria a derecho. Además, alega, Risk Consulting Group, que un asunto es que la OCS no coincida con las valoraciones que haya realizado de las reclamaciones presentadas y otro asunto es que el ajustador haya cometido una infracción al Código de Seguros, o peor aún haya incurrido en actos fraudulentos, retrasar los procesos o perjudicar de alguna forma a los beneficiarios. Por último, al respecto alegó que una valoración que exceda el máximo de beneficios dispuesto en la póliza no altera el proceso de investigación, que en su día determine el pago final.

Sin embargo, de la discusión del segundo error señalado la parte recurrente no profundiza en los elementos en los cuales se fundamenta para concluir que el foro administrativo no apreció correctamente la prueba estipulada por las partes y mucho menos rebatió las conclusiones a las cuales llegó la OCS. De la evaluación de los memorandos sometidos por las partes, en los cuales hacen constar toda la evidencia documental estipulada, hechos que entienden probados y sus argumentaciones concluimos que la OCS actuó dentro del marco de sus facultades delegadas.

De las conclusiones de la OCS surge que la parte aquí recurrente sometió informes de ajustes en exceso de los límites de las pólizas, lo que crea falsas expectativas en los reclamantes de recibir pagos mayores, retrasa el proceso de ajuste y la resolución de las reclamaciones, en perjuicio de los asegurados. Además, la

OCS determinó que Risk Consulting Group realizó las valoraciones de pérdida por costo de reemplazo, en lugar del valor real en el mercado al momento de las pérdidas, en contravención a las disposiciones claras y expresas de la póliza. Las determinaciones de OCS están revestidas de presunción de regularidad y corrección. De la evaluación de sus determinaciones concluimos que estas no fueron arbitrarias, ilegales o irrazonables.

Respecto a la sanción impuesta, este foro no estará interviniendo con la misma. Reiteramos que nuestra función revisora, no se circunscribirá para determinar si la sanción impuesta guarda proporción con la conducta, ni si la sanción fue demasiado severa. Esto le corresponde en el caso de marras a OCS, quien está en mejor posición para conocer los efectos de una violación a sus intereses tutelados.

#### **IV**

Por los fundamentos antes expuestos, se confirma la Resolución recurrida.

Lo acordó y manda el Tribunal, y certifica la Secretaria del Tribunal de Apelaciones.

Lcda. Lilia M. Oquendo Solís  
Secretaria del Tribunal de Apelaciones